

# 4. Gestión del catálogo de Servicios TIC



## Objetivo:

Ofrecer a todos los usuarios información relacionada con los servicios TIC que pueden ser utilizados para optimizar sus procesos, maximizar las estrategias, prioridades y beneficios de la entidad.

## Alcance:

La práctica de la gestión Catálogo de Servicios TIC inicia como mínimo con el listado de los servicios operativos, con el fin de minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el SENA y garantizar la disponibilidad oper La práctica de la gestión Catálogo de Servicios TIC inicia como mínimo con el listado de los servicios operativos, con el fin de minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el SENA y garantizar la disponibilidad operativa de los servicios que ofrece la entidad. ativa de los servicios que ofrece la entidad.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**







## 5. Gestión de acuerdos de niveles de servicio

### Objetivo:

Establecer las actividades que permitan evaluar, negociar, monitorear, documentar, reportar y controlar los niveles de los servicios TIC y gestionar las medidas correctivas y acciones de mejora, cuando sea necesario, asegurando que tanto el proveedor de servicio y el SENA entiendan el alcance de cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

### Alcance:

La práctica de la gestión de acuerdos de niveles de servicio aplica para todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Innovadores**







### 3. Gestión de la demanda

La Mesa de Gestión de la Demanda en conjunto con Coordinación de SAS, validan las solicitudes aprobadas en Diseño por parte de la Mesa Integral de Servicios, con el fin de confirmar que no existan diferencias entre el alcance inicial y el final. Luego de presentarlas al Comité Ejecutivo este emitirá su aprobación para que las mismas sean ejecutadas por la Coordinación de SAS, si las solicitudes no son viables por el Comité Ejecutivo serán canceladas en la herramienta y en acta de mesa de Gestión de la Demanda.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**

